

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN,
KUALITAS LAYANAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT DALAM
PENGUNAAN *E-BANKING*
(Studi Empiris Pada Pengguna E-banking BRI Di Surakarta)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh:

ADE MAULANI SYAPUTRI

B 200 170 379

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN,
KUALITAS LAYANAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT DALAM
PENGUNAAN E-BANKING**

(Studi Empiris Pada Pengguna E-banking Bri Di Surakarta)

SKRIPSI

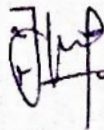
Oleh:

ADE MAULANI SYAPUTRI

B 200 170 379

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Nursiam., M.H., Ak., C.A

NIDN. 0624096401

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT DALAM PENGUNAAN E-BANKING

(Studi Empiris Pada Pengguna E-banking Bri Di Surakarta)

oleh:

ADE MAULANI SYAPUTRI
B 200 170 379

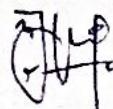
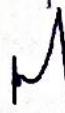
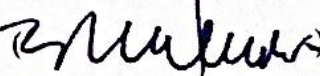
Telah dipertahankan di depan dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 11 Desember 2021

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dra. Nursiam., M.H., Ak., C.A
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Rina T., M.Si., Ph.D., Ak., C.A
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Drs. Suyatmin W.A., M.Si
(Anggota II Dewan Penguji)

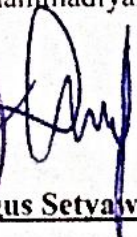
()
()
()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta




Prof. Dr. Agus Setyawan, S.E., M.Si.

NIDN: 0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417
Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ADE MAULANI SYAPUTRI**
NIM : **B200170379**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT DALAM PENGGUNAAN E-BANKING (Studi Empiris pada Pengguna E-banking BRI di Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 11 Desember 2021

Yang membuat pernyataan

(ADE MAULANI SYAPUTRI)

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

(Q.S Al-Imran:139)

“Hiduplah seakan kamu akan mati besok, belajarlh seakan kamu hidup selamanya”

(Mahatma Gandhi)

“Ketika kamu bertumbuh dewasa pastikan memiliki banyak mimpi dari pada kenangan, lebih banyak bekerja keras sendiri dari pada mengandalkan orang lain”

(Mama Rus)

“jadilah pribadi yang percaya kepada diri sendiri tanpa harus menghiraukan komentar buruk dari orang lain”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala nikmat serta karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, maka kupersembahkan buah karyaku, hasil perjuanganku selama menuntut ilmu di Perguruan Tinggi ini kepada:

1. Allah Subhannahu Wa Ta'aala yang telah melimpahkan segala rahmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik sesuai dengan kemampuan yang saya miliki dan ridho-Nya.
2. Rasulullah Shalallahu 'Alaihi Wasallam, semoga shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wasallam, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya.
3. Kedua orang tuaku Ayah Amri dan Mama Rus yang selalu memberikan semangat dan tak ada hentinya memberikan kasih sayang. Terimakasih untuk do'a tulus kalian yang tidak pernah putus, yang selalu mengiringi disetiap langkahku. Teruntuk mama ayah yang sangat aku cintai, semoga kalian diberikan kesehatan, umur panjang, kelancaran rezeki, kebahagiaan dan terhindar dari keburukan di dunia ini. Terimakasih atas segala wejangan dan dukungannya yang tidak pernah berhenti kalian sampaikan kepadaku. Jiwa, raga, dan pikiran kalian selalu kau korbankan untuk putri sulungmu ini. Semoga kelak, aku dapat mewujudkan harapan mama dan ayah. Aamiin.

KATA PENGANTAR



Assalaamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'aala sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT DALAM PENGGUNAAN E-BANKING (Studi Empiris pada Pengguna E-banking BRI di Surakarta)”**.

Skripsi ini disusun dan disajikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam Menyusun skripsi ini mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah ikut membantu lancarnya proses penulisan skripsi ini, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta periode 2021-2025.
3. Bapak Dr. Banu Witono, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Andy Dwi Bayu Bawono S.E., M.Si., Ph. D., selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Dra. Nursiam., M.H., Ak., C.A selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Cahyaning Dewi Handayani, SE selaku validator Program Pengembangan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Segenap keluarga yang telah senantiasa memberikan do'a, semangat dan dukungan tiada hentinya.
9. Teman Terbaik (Bayu Sukma, Lia Apriyanti, Ristina Fauzia, Ebida Zakiya, Ghaitsa Dhiya, Dedyana, Reka Zayyana) terima kasih atas dukungan, motivasi, kebersamaan dan canda tawa yang selalu kalian berikan kepadaku. Kalian adalah tempat penghilang penatku, tanpa kalian aku selalu *overthinking* setiap hari.

10. Keluarga Wamsinomi UMS, yang memberikan pengalaman berharga yang tidak dapat dilupakan.
11. Almamater tercinta Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
12. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas segala kebaikan yang telah kalian berikan.

Penulis menyadari dalam penulisan penelitian ini penulis masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang penulis sajikan dengan segala kekurangan dan keterbatasan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aaamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat dan Luaran penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Kerangka Pemikiran	23
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
D. Pengembangan Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	39
C. Data dan Sumber Data.....	41
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	42
E. Metode Analisis Data	48
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Data Penelitian	54
B. Deskriptif Karakteristik Responden	56
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	61
D. Uji Kualitas Data.....	66
E. Uji Asumsi Klasik	70
F. Uji Hipotesis	74
G. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP.....	88
A. Simpulan	88
B. Keterbatasan penelitian	89
C. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Penentuan Sampel	55
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Layanan E-banking yang Digunakan....	58
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Lama menggunakan E-banking	60
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Persepsi Manfaat	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan	67
Tabel 4. 11 Hasil uji validitas kualitas layanan.....	68
Tabel 4. 12 Hasil uji validitas persepsi risiko	68
Tabel 4. 13 Hasil uji validitas minat penggunaan E-banking	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	79
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	2
--------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	99
Lampiran 2. Data Diri Responden	104
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	107
Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif Statistik	125
Lampiran 5. Hasil uji validitas	125
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	131
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas	137
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	138
Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas	139
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	139
Lampiran 11. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	140
Lampiran 12. Hasil Uji Simultan (Uji F)	140
Lampiran 13. Hasil uji Koefisien Determinasi (Rsquare).....	140
Lampiran 14. Surat Keterangan Validasi Data	141

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, persepsi kualitas layanan, dan persepsi risiko terhadap minat dalam penggunaan E-banking BRI di Surakarta. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *Insidental sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow* yang berjumlah 96 responden. Pemilihan sampel atau responden dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna E-banking yang berada di Surakarta. Pengujian analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dalam penggunaan E-banking dengan nilai sig masing-masing sebesar 0,010 dan 0,000. Sedangkan variabel persepsi kepercayaan, persepsi kualitas layanan dan persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat dalam penggunaan E-banking dengan nilai sig masing masing sebesar 0,344; 0,933; dan 0,538.

Kata kunci: Persepsi manfaat, persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, persepsi kualitas layanan dan persepsi risiko, minat penggunaan E-banking

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of perceived benefits, trustworthiness, convenience, service quality, and risk on the use of E-banking BRI in Surakarta. The method of determining the number of samples using non-probability sampling with incidental sampling technique. The number of samples in this study using the Lemeshow formula, amounting to 96 respondents. The selection of samples or respondents in this study used purposive sampling. The research method used is a quantitative method. The data used are primary data obtained through distributing questionnaires to E-banking users in Surakarta. Testing the analysis using multiple linear regression analysis using the SPSS version 22 program. The results of this study indicate that the perceived benefits and perceived convenience variables have a positive and significant effect on interest in using E-banking with sig values of 0.010 and 0.000, respectively. Meanwhile, the variables of trust perception, service quality perception and risk perception have no significant effect on interest in using E-banking with sig values of 0.344; 0.933; and 0.538.

Keywords: *perceived benefits, perceived trust, perceived convenience, perceived service quality and perceived risk, interest in using E-banking*